

Zadání diplomové práce

Student: **Bc. Miroslava B ezinová**

Studijní program: N2102 Nerostné suroviny

Studijní obor: 3902T033 Systémové inženýrství v oblasti surovin

Téma: **Analýza chování zákazníků hypermarketu Interspar**
The Analysis of Behavior of the Hypermarket Interspar customers

Zásady pro vypracování:

Diplomovou práci zaměřte na Analýzu chování zákazníků vybraného hypermarketu. Práci strukturujte do následujících částí:

1. Úvod, cíl práce
2. Interspar jako systém plnící cílovou funkci
3. Marketingový výzkum a analýza získaných dat
4. Návrh základních principů CRM systému pro správu zákazníků
5. Závěr

Rozsah práce: 30 – 35 stran textu

Seznam doporučené odborné literatury:

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. Marketing. Praha : Grada Publishing, 2004. 855 s. ISBN 80-247-0513-3.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. Marketing management. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. 788 s. ISBN 978-80-247-1359-5.

HORÁKOVÁ, Helena. Strategický marketing. 2. rozš. a aktualiz. vyd. Praha : Grada Publishing, 2003. 200 s. ISBN 80-247-0447-1.

DOHNAL, Jan. Řízení vztahů se zákazníky : procesy, pracovníci, technologie. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2002. 161 s. ISBN 80-247-0401-3.

Formální náležitosti a rozsah diplomové práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Markéta Rolíková, Ph.D.**

Datum zadání: 31.10.2007

Datum odevzdání: 30.04.2009

doc. Dr.Ing. Oldřich Kodým
vedoucí institutu

prof. Ing. Vladimír Slivka, CSc.,Dr.h.c.
dekan fakulty